

**KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN MELALUI KOMUNIKASI
EFEKTIF RS SYEKH YUSUF GOWA**

Rid Agrisna Karantiti

*Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Stikes Panakkukang Makassar
Jl. Todopulli No.4 Setapak X*

Email: ridagrisnakarantiti@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan rekam medis, khususnya di bagian pendaftaran pasien rawat jalan, memiliki peran penting karena menjadi gerbang awal interaksi pasien dengan sistem rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas sangat ditentukan oleh kemampuan petugas dalam menerapkan komunikasi efektif kepada pasien. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan ditinjau dari penerapan komunikasi efektif di Rumah Sakit Syekh Yusuf Kabupaten Gowa tahun 2025. Metodologi: Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik accidental sampling. Sampel penelitian terdiri atas 30 responden, yaitu pasien rawat jalan yang datang dan bersedia mengisi kuesioner selama periode pengumpulan data. Hasil: Penelitian yang dilaksanakan pada tanggal 18-19 Juli 2025 menunjukkan bahwa petugas pendaftaran telah menerapkan komunikasi efektif melalui lima variabel utama, yaitu respect (menghargai), empathy (empati), audible (dapat didengar), clarity (kejelasan), dan humble (rendah hati). Sebanyak 100% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kesimpulan: Kepuasan pasien tercapai apabila pelayanan dilakukan secara baik, ditunjukkan melalui penampilan petugas yang rapi dan menarik, pelayanan yang tepat serta memuaskan, prosedur yang mudah dilaksanakan, komunikasi yang efektif, kesediaan mendengarkan keluhan, pemberian rasa aman dan nyaman, serta sikap ramah tanpa membedakan pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi Efektif, Petugas Pendaftaran, Kepuasan Pasien.

Received: November 2025
Reviewed: November 2025
Published: November 2025

Plagiarism Checker No 753
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author
Publish by : Nutricia



This work is licensed under
a [Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International
License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas layanan perekam medis melalui pendekatan komunikasi efektif merupakan salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Pelatihan komunikasi bagi petugas perekam medis perlu diadakan secara rutin untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam berinteraksi dengan pasien secara jelas, sopan, dan empatik. Selain itu, penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang memuat mekanisme komunikasi efektif di tempat pendaftaran perlu disusun dan ditegakkan secara konsisten. Penggunaan media komunikasi pendukung, seperti leaflet informasi atau media visual di tempat pendaftaran juga dapat membantu memperjelas proses kepada pasien sehingga mereka merasa lebih nyaman dan terlayani dengan baik. Dengan peningkatan kualitas komunikasi, diharapkan akurasi data rekam medis dapat terjaga, waktu pelayanan menjadi lebih efisien, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dapat meningkat.

Kurangnya komunikasi efektif tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan tetapi juga dapat menyebabkan kesalahan administratif, keterlambatan pelayanan, bahkan kehilangan kepercayaan pasien. Penelitian oleh Wardani et al. (2017) mengungkapkan bahwa kelemahan dalam komunikasi petugas pendaftaran berkontribusi langsung terhadap menurunnya angka kunjungan pasien. Dalam jangka panjang, hal ini dapat menurunkan reputasi lembaga dan mengganggu operasional pelayanan kesehatan. selain itu penelitian oleh Budiarti et al. (2022) di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu mengungkapkan bahwa komunikasi petugas pendaftaran

Berdasarkan hasil observasi dan pengalaman praktek kerja Lapangan (PKL) di Rumah Sakit Syekh Yusuf, ditemukan bahwa komunikasi efektif belum diterapkan secara maksimal di bagian pendaftaran dimana tampak menumpuknya pasien di tempat pendaftaran rawat jalan lamanya waktu tunggu, serta penyampaian informasi terdapat kendala komunikasi antara pasien dan petugas pendaftaran terkait pasien yang cenderung menggunakan bahasa daerah kepada petugas menyebabkan petugas kurang memahami apa maksud dari pasien tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kemampuan komunikasi perekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang sesuai dengan variabel yang diteliti, berfokus pada masalah aktual dan fenomena yang sedang terjadi, serta menyajikan hasil dalam bentuk data angka yang memiliki makna.

Jenis pengumpulan data yang peneliti lakukan dengan menggunakan kuesioner. kuesioner (angket) merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian di isi dan mendapatkan jawaban atau pernyataan. pada penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah daftar pernyataan dengan skala likert. skala likert digunakan yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Naibaho. D.E, 2020).

HASIL

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah sakit Syekh Yusuf Kabupaten Gowa pada tanggal 18 juli - 19 juli 2025, dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner untuk mengetahui apakah petugas telah menerapkan komunikasi efektif melalui lima variabel yaitu: 1 Respect (menghargai) 2 Empathy (Empati),3 Humble (Rendah hati), 4 Clarity (Kejelasan) 5 Audible (dapat didengar) terhadap pelayanan petugas pendaftaran yang dibagikan kepada pasien rawat jalan, diperoleh hasil yaitu:

Tabel 2			
Distribusi Frekuensi kepuasan responden			
Berdasarkan indikator penilaian <i>respeck</i> (Menghargai)			
No	Respeck	Jumlah	%
1.	Baik	30	100%
2.	Kurang Baik	0	0%
Total		30	100%

Sumber: Data primer 2025

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rs Syekh Yusuf Kabupaten Gowa tahun 2025 maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sikap hormat (*Respect*) petugas pendaftaran terhadap pasien dalam proses komunikasi efektif tergolong sudah sangat baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden memberikan nilai 14-15 atau 100% menyatakan Baik. petugas bersikap sopan, ramah, dan menghargai pasien dalam setiap interaksi komunikasi.
2. Kemampuan petugas dalam menunjukkan empati (*Empathy*) terhadap kondisi dan perasaan pasien juga berada dalam kategori sangat baik. seluruh responden, yaitu sebanyak 30 orang menilai 14-15 atau 100% menyatakan bahwa petugas mampu memahami kebutuhan emosional pasien dan memberikan perhatian secara tulus, ramah, serta bersahabat. hal ini berkontribusi besar dalam menciptakan hubungan yang positif antara petugas dan pasien, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.
3. Tingkat kejelasan (*Clarity*) informasi yang disampaikan oleh petugas kepada pasien juga sangat baik, sebagaimana ditunjukkan oleh 30 responden memberikan nilai 14-16 yang menyatakan bahwa 100% pasien merasa puas, karena petugas menyampaikan informasi dengan suara jelas, intonasi yang tepat, dan didukung oleh bahasa tubuh yang meyakinkan. hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan tidak hanya terdengar, tetapi juga dipahami dengan baik oleh pasien.
4. Sikap rendah hati (*humble*) petugas saat merespons pertanyaan atau keluhan pasien dinilai sangat baik oleh 30 responden (100%). Memberikan nilai 14-16 menyatakan bahwa informasi yang diberikan bersifat sistematis, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan kebingungan. Ini mencerminkan bahwa petugas telah menjalankan fungsi komunikasinya secara profesional dan efektif, sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan informasi yang diterima.
5. Pada kategori dapat didengar (*Audible*), komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran kepada pasien rawat jalan menunjukkan hasil yang sangat baik. berdasarkan hasil kuesioner, seluruh responden yaitu sebanyak 30 orang memberikan nilai 14-15 menyatakan 100% merasa puas karena suara petugas terdengar jelas, volume yang digunakan sesuai, serta artikulasi kata mudah ditangkap oleh pasien. hal ini membuat setiap informasi mengenai prosedur pendaftaran dapat didengar dengan baik tanpa menimbulkan kebingungan atau kesalahpahaman. dengan demikian, aspek keterdengaran dalam komunikasi efektif telah terpenuhi, sehingga pasien merasa nyaman dan terbantu selama proses pendaftaran rawat jalan berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ikawati, F. R. (2024). Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3). <https://doi.org/10.38035/rnj.v6i3.819>.
- Budiarti, R., Darmayanti, R., & Wardana, M. R. F. (2022). *Integrasi strategi komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan di puskesmas: analisis kualitatif*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardani, I. F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di Puskesmas Kedawung 1, Kabupaten Sragen. *Jl@P*, 10(2), 92-104. <https://doi.org/10.33061/jp.v10i2.5907>